



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS
Institutet för hälsa och välfärd
National Institute for Health and Welfare

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat huhtikuussa 2014

Ari Virtanen
+358 29 524 7378

Sirkka Kiuru
+358 29 524 7099

etunimi.sukunimi@thl.fi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
PL 30 (Mannerheimintie 166, Helsinki)
00271 Helsinki
+ 358 29 524 6000
www.thl.fi

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat huhtikuussa 2014

26.6.2014

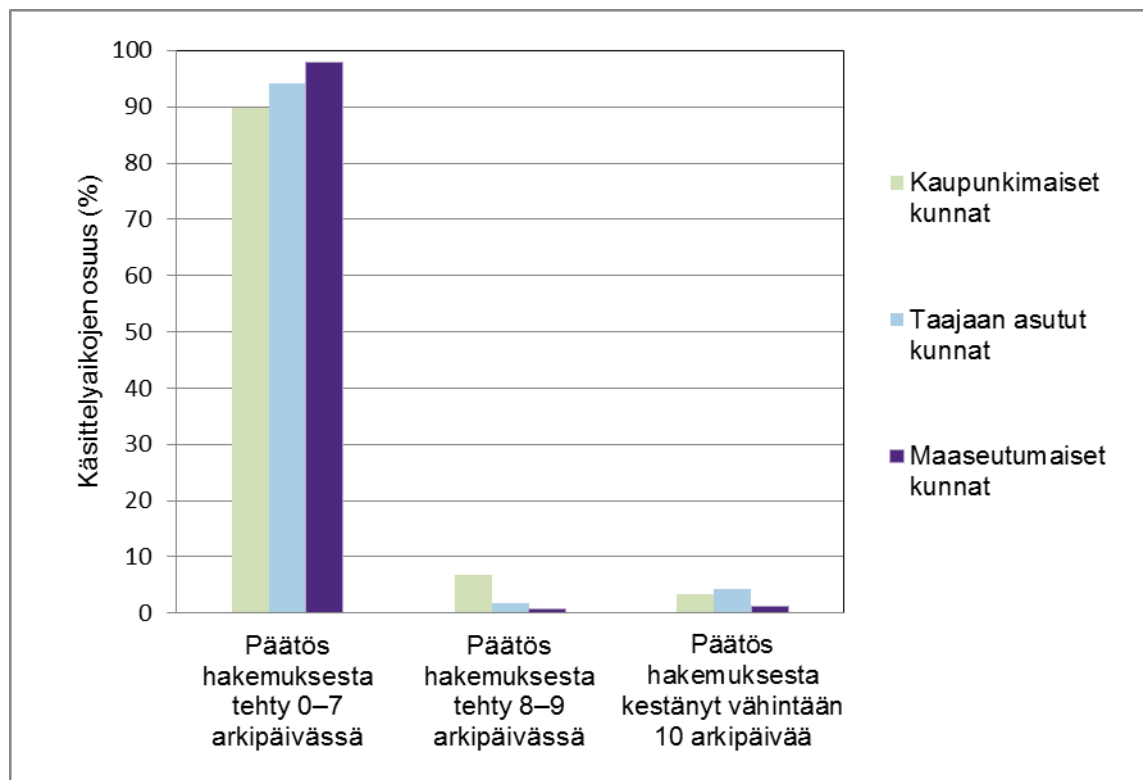
Kunnat saivat käsiteltäväkseen 144 000 toimeentulotukihakemusta vuoden 2014 huhtikuuta koskien. Näistä kiireellisten hakemusten osuus oli noin 11,5 prosenttia. Käsittelyaikaa koskevan kysymyksen mukaan 8,8 prosentissa tapauksista hakemuksen käsittelyaika ylitti lakisääteisten seitsemän päivän määräajan. Erityisesti käsittelyajat ylittyivät kaupunkimaisissa kunnissa.

Lisäselvityksiä hakemuksiin pyydettiin vajaassa kymmenessä prosentissa kaikista toimeentulotukihakemuksista. Joka neljäs toimeentulotukiasiakas pääsi aina pyytäessään henkilökohtaisiin keskusteluihin sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa seitsemän päivän lakisääteisessä määräajassa.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja koskeva tilasto sisältää tiedot toimeentulotuen lakisääteisten määräaikojen toteutumisesta aluehallintovirastoittain, maakunnittain ja kuntaryhmittäin. Kuntakohtaisia tilastoja ei julkisteta ennen kuin tilasto on vakiinnuttanut muotonsa ja kuntakohtaiset tiedot ovat luotettavia. Tämä julkistus on ensimmäinen käsittelyaikoja koskeva tilastojulkistus.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikojen seurannan tilastointiin liittyy ensimmäisessä julkistuksessa epävarmuustekijöitä, joita tarkastellaan erikseen julkistuksen laatuselosteessa.

Kuvio 1. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat eri kuntaryhmissä huhtikuussa 2014



Käsitteet ja määritelmät

Toimeentulotuella tarkoitetaan toimeentulotukilain ([1412/1997](#)) mukaan kunnan varoista suoritettua sosiaalihuoltoon kuuluvaa viimesijaista tukea kotitaloudelle silloin, kun käytävissä ei ole tavanomaisia tuloja tai toimeentuloa turvaavia etuuksia tai ne eivät riitä turvaamaan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätöntä toimeentuloa.

Toimeentulotuki muodostuu seuraavista eri tukimuodoista: perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville maksettu toimintaraha ja matkakorvaukset.

Pakolaisille, paluumuuttajille ja turvapaikan hakijoille annettu toimeentulotuki jätettiin tiedonkeruun kevään ensimmäisessä vaiheessa tilaston ulkopuolelle siltä osin, kun toimeentulotuki korvataan kokonaan valtion varoista. Tämä määrittely muuttuneen syksyn tiedonkeruussa.

Ahvenanmaan itsehallintolain perusteella Ahvenanmaa on jätetty tämän tilastoinnin ulkopuolelle.

Hakemuksen käsittelyaika: Asiakkaan jätettyä toimeentulotukihakemuksen kunnan on tehtävä toimeentulotukea koskeva päätös viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Kiireellisen hakemuksen käsittelyaika: Kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Lisäselvityspyyntö: Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

Henkilökohtainen keskustelu: Toimeentulotukiasiakkaalla on oikeus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti (puhelimitse tai järjestetyn tapaamisen avulla) sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt.

Kuntaryhmä: Tilastoissa kuntien tiedot on kerätty 1.1.2014 voimassa olleen kuntajaon perusteella. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2014 ryhmitystä, jossa kunnat jaetaan taajamaväestön osuuden ja suurimman taajaman väkiluvun perusteella *kaupunkimaisiin kuntiin* (väestöstä vähintään 90 prosenttia asuu taajamissa tai suurimman taajaman väkiluku on vähintään 15 000), *taajaan asuttuihin kuntiin* (väestöstä 60–90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on 4 000–15 000) ja *maaseutumaisiin kuntiin* (väestöstä alle 60 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 15 000 tai väestöstä vähintään 60 prosenttia mutta alle 90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 4 000).

Vuonna 2014 enemmän kuin kaksi kolmesta suomalaisesta asui kaupunkimaisissa kunnissa ja vajaa kuudes joko taajaan asutuissa tai maaseutumaisissa kunnissa.

Maakunnat. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2014 ryhmitystä.

Aluehallintovirastot. Tilastoissa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2014 ryhmitystä

Liitetaulukot

Liitetaulukko 1a. Toimeentulotukihakemusten lukumäärä aluehallintovirastoittain ja maakunnittain huhtikuussa 2014

Liitetaulukko 1b. Toimeentulotukihakemusten lukumäärä aluehallintovirastoittain ja kuntaryhmittäin huhtikuussa 2014

Liitetaulukko 2a. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoittain ja maakunnittain huhtikuussa 2014

Liitetaulukko 2b. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoittain ja kuntaryhmittäin huhtikuussa 2014

Liitetaulukko 3a. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvät lisäselvityspyynnot aluehallintovirastoittain ja maakunnittain huhtikuussa 2014

Liitetaulukko 3b. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvät lisäselvityspyynnot aluehallintovirastoittain ja kuntaryhmittäin huhtikuussa 2014

Liitetaulukko 4a. Asiakkaan mahdollisuus päästä pyytäessään keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän/sosiaalihjaajan kanssa seitsemän päivän määräajassa - huhtikuu 2014, aluehallintovirastoittain ja maakunnittain

Liitetaulukko 4b. Asiakkaan mahdollisuus päästä pyytäessään keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän/sosiaalihjaajan kanssa seitsemän päivän määräajassa - huhtikuu 2014, aluehallintovirastoittain ja kuntaryhmittäin

Liitetaulukko 1a. Toimeentulotukihakemusten lukumäärä aluehallintovirastoittain ja maakunnittain huhtikuussa 2014

	Hakemusten lukumäärä	Hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireellisten hakemusten lukumäärä	Kiireellisten hakemusten %- osuus kaikista hakemuksista	Ei luotettavia tietoja kiireellisten hakemusten lukumäärästä (kuntien lkm)
Etelä-Suomen AVI	66 953	29,4	13 025	19,5	19
Uusimaa	48 754	30,8	12 573	25,8	7
Kanta-Häme	6 455	36,8	219	3,4	1
Päijät-Häme	5 091	25,2	60	1,2	
Kymenlaakso	4 508	24,9	173	3,8	3
Etelä-Karjala	2 145	16,2	0	0,0	8
Lounais-Suomen AVI	14 533	20,9	602	4,1	21
Varsinais-Suomi	9 583	20,4	110	1,1	9
Satakunta	4 950	22,0	492	9,9	12
Itä-Suomen AVI	17 089	30,2	1 547	9,1	9
Etelä-Savo	3 514	23,0	185	5,3	2
Pohjois-Savo	5 649	22,7	291	5,2	4
Pohjois-Karjala	7 926	47,9	1 071	13,5	3
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	27 589	22,6	662	2,4	30
Pirkanmaa	12 413	24,8	281	2,3	6
Keski-Suomi	6 505	23,6	195	3,0	2
Etelä-Pohjanmaa	3 794	19,6	138	3,6	6
Pohjanmaa	3 020	16,7	48	1,6	8
Keski-Pohjanmaa	1 857	27,0	0	0,0	8
Pohjois-Suomen AVI	13 169	27,3	542	4,1	9
Pohjois-Pohjanmaa	9 909	24,6	322	3,2	9
Kainuu	3 260	40,8	220	6,7	
Lapin AVI	4 437	24,3	188	4,2	5
Lappi	4 437	24,3	188	4,2	5
Kaikki yhteensä	143 770	26,5	16 566	11,5	93

Liitetaulukko 1b. Toimeentulotukihakemusten lukumäärä aluehallintovirastoittain ja kuntaryhmittäin huhtikuussa 2014

	Hakemusten lukumäärä	Hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireellisten hakemusten lukumäärä	Kiireellisten hakemusten %- osuus kaikista hakemuksista	Ei luotettavia tietoja kiireellisten hakemusten lukumäärästä (kuntien lkm)
Etelä-Suomen AVI	66 953	29,4	13 025	19,5	19
Kaupunkimaiset kunnat	59 554	31,1	12 331	20,7	7
Taajaan asutut kunnat	5 718	25,0	629	11,0	1
Maaseutumaiset kunnat	1 681	13,0	65	3,9	11
Lounais-Suomen AVI	14 533	20,9	602	4,1	21
Kaupunkimaiset kunnat	10 514	24,8	121	1,2	6
Taajaan asutut kunnat	2 709	15,5	264	9,7	5
Maaseutumaiset kunnat	1 310	13,5	217	16,6	10
Itä-Suomen AVI	17 089	30,2	1 547	9,1	9
Kaupunkimaiset kunnat	11 036	34,9	1 259	11,4	1
Taajaan asutut kunnat	3 013	31,1	95	3,2	2
Maaseutumaiset kunnat	3 040	19,8	193	6,3	6
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	27 589	22,6	662	2,4	30
Kaupunkimaiset kunnat	17 157	24,3	439	2,6	7
Taajaan asutut kunnat	5 005	19,2	78	1,6	5
Maaseutumaiset kunnat	5 427	21,5	145	2,7	18
Pohjois-Suomen AVI	13 169	27,3	542	4,1	9
Kaupunkimaiset kunnat	7 955	29,1	299	3,8	1
Taajaan asutut kunnat	3 072	26,6	141	4,6	3
Maaseutumaiset kunnat	2 142	22,8	102	4,8	5
Lapin AVI	4 437	24,3	188	4,2	5
Kaupunkimaiset kunnat	2 847	26,9	34	1,2	1
Taajaan asutut kunnat	404	24,4	41	10,1	
Maaseutumaiset kunnat	1 186	19,7	113	9,5	4
Kaikki yhteensä	143 770	26,5	16 566	11,5	93
Kaupunkimaiset kunnat	109 063	29	14 483	13,3	23
Taajaan asutut kunnat	19 921	22	1 248	6,3	16
Maaseutumaiset kunnat	14 786	19	835	5,6	54

Liitetaulukko 2a. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoittain ja maakunnittain huhtikuussa 2014

	Hakemusten lukumäärä,				Hakemusten lukumäärä (%-osuudet),			
	joista päätös on tehty 0-7 arkipvssä	joista päätös on tehty 8-9 arkipvssä	joista päätös on kestänyt vähintään 10 arkipäivää	yhteensä	joista päätös on tehty 0-7 arkipvssä	joista päätös on tehty 8-9 arkipvssä	joista päätös on kestänyt vähintään 10 arkipäivää	yhteensä
Etelä-Suomen AVI	58 805	4 603	3 296	66 704	88,2	6,9	4,9	100
Uusimaa	43 619	2 653	2 482	48 754	89,5	5,4	5,1	100
Kanta-Häme	5 264	696	479	6 439	81,8	10,8	7,4	100
Päijät-Häme	4 238	624	9	4 871	87,0	12,8	0,2	100
Kymenlaakso	3 589	607	312	4 508	79,6	13,5	6,9	100
Etelä-Karjala	2 095	23	14	2 132	98,3	1,1	0,7	100
Lounais-Suomen AVI	13 659	354	282	14 295	95,6	2,5	2,0	100
Varsinais-Suomi	8 929	255	174	9 358	95,4	2,7	1,9	100
Satakunta	4 730	99	108	4 937	95,8	2,0	2,2	100
Itä-Suomen AVI	14 769	1 447	691	16 907	87,4	8,6	4,1	100
Etelä-Savo	3 250	112	152	3 514	92,5	3,2	4,3	100
Pohjois-Savo	4 188	1 053	226	5 467	76,6	19,3	4,1	100
Pohjois-Karjala	7 331	282	313	7 926	92,5	3,6	3,9	100
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	26 078	908	284	27 270	95,6	3,3	1,0	100
Pirkanmaa	11 740	252	164	12 156	96,6	2,1	1,3	100
Keski-Suomi	6 006	451	43	6 500	92,4	6,9	0,7	100
Etelä-Pohjanmaa	3 718	49	26	3 793	98,0	1,3	0,7	100
Pohjanmaa	2 925	22	17	2 964	98,7	0,7	0,6	100
Keski-Pohjanmaa	1 689	134	34	1 857	91,0	7,2	1,8	100
Pohjois-Suomen AVI	12 433	356	162	12 951	96,0	2,7	1,3	100
Pohjois-Pohjanmaa	9 332	326	36	9 694	96,3	3,4	0,4	100
Kainuu	3 101	30	126	3 257	95,2	0,9	3,9	100
Lapin AVI	4 181	174	55	4 410	94,8	3,9	1,2	100
Lappi	4 181	174	55	4 410	94,8	3,9	1,2	100
Kaikki yhteensä	129 925	7 842	4 770	142 537	91,2	5,5	3,3	100

Liitetaulukko 2b. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat aluehallintovirastoittain ja kuntaryhmittäin huhtikuussa 2014

Hakemusten lukumäärä,			
joista päätös on tehty 0-7 arkipvssä	joista päätös on tehty 8-9 arkipvssä	joista päätös on kestänyt vähintään 10 arkipäivää	yhteensä

Hakemusten lukumäärä (%-osuudet),			
joista päätös on tehty 0-7 arkipvssä	joista päätös on tehty 8-9 arkipvssä	joista päätös on kestänyt vähintään 10 arkipäivää	yhteensä

Etelä-Suomen AVI	58 805	4 603	3 296	66 704	88,2	6,9	4,9	100
Kaupunkimaiset kunnat	52 224	4 438	2 664	59 326	88,0	7,5	4,5	100
Taajaan asutut kunnat	4 955	154	606	5 715	86,7	2,7	10,6	100
Maaseutumaiset kunnat	1 626	11	26	1 663	97,8	0,7	1,6	100
Lounais-Suomen AVI	13 659	354	282	14 295	95,6	2,5	2,0	100
Kaupunkimaiset kunnat	9 748	312	229	10 289	94,7	3,0	2,2	100
Taajaan asutut kunnat	2 622	35	39	2 696	97,3	1,3	1,4	100
Maaseutumaiset kunnat	1 289	7	14	1 310	98,4	0,5	1,1	100
Itä-Suomen AVI	14 769	1 447	691	16 907	87,4	8,6	4,1	100
Kaupunkimaiset kunnat	9 027	1 292	535	10 854	83,2	11,9	4,9	100
Taajaan asutut kunnat	2 777	127	109	3 013	92,2	4,2	3,6	100
Maaseutumaiset kunnat	2 965	28	47	3 040	97,5	0,9	1,5	100
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	26 078	908	284	27 270	95,6	3,3	1,0	100
Kaupunkimaiset kunnat	15 824	877	180	16 881	93,7	5,2	1,1	100
Taajaan asutut kunnat	4 928	9	55	4 992	98,7	0,2	1,1	100
Maaseutumaiset kunnat	5 326	22	49	5 397	98,7	0,4	0,9	100
Pohjois-Suomen AVI	12 433	356	162	12 951	96,0	2,7	1,3	100
Kaupunkimaiset kunnat	7 350	304	97	7 751	94,8	3,9	1,3	100
Taajaan asutut kunnat	3 025	15	23	3 063	98,8	0,5	0,8	100
Maaseutumaiset kunnat	2 058	37	42	2 137	96,3	1,7	2,0	100
Lapin AVI	4 181	174	55	4 410	94,8	3,9	1,2	100
Kaupunkimaiset kunnat	2 657	150	34	2 841	93,5	5,3	1,2	100
Taajaan asutut kunnat	390	2	12	404	96,5	0,5	3,0	100
Maaseutumaiset kunnat	1 134	22	9	1 165	97,3	1,9	0,8	100
Kaikki yhteensä	129 925	7 842	4 770	142 537	91,2	5,5	3,3	100
Kaupunkimaiset kunnat	96 830	7 373	3 739	107 942	29,3	6,8	3,5	100
Taajaan asutut kunnat	18 697	342	844	19 883	48,3	1,7	4,2	100
Maaseutumaiset kunnat	14 398	127	187	14 712	52,4	0,9	1,3	100

**Liitetaulukko 3a. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvät lisäselvityspyynnot
aluehallintovirastoittain ja maakunnittain huhtikuussa 2014**

	Lisäselvityspyyntöjen lukumäärä,			Lisäselvitys- pyynnön lähetettämisen ylittänyt 7 arkipäivää, %
	joista pyyntö lähetetty ajoissa	joista pyynnön lähettäminen ylittänyt 7 arkipäivää	yhteensä	
Etelä-Suomen AVI	6 137	905	7 042	12,9
Uusimaa	4 880	742	5 622	13,2
Kanta-Häme	337	11	348	3,2
Päijät-Häme	455	15	470	3,2
Kymenlaakso	283	134	417	32,1
Etelä-Karjala	182	3	185	1,6
Lounais-Suomen AVI	1 464	102	1 566	6,5
Varsinais-Suomi	1 042	100	1 142	8,8
Satakunta	422	2	424	0,5
Itä-Suomen AVI	1 038	73	1 111	6,6
Etelä-Savo	351	30	381	7,9
Pohjois-Savo	450	19	469	4,1
Pohjois-Karjala	237	24	261	9,2
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	2 077	91	2 168	4,2
Pirkanmaa	1 238	18	1 256	1,4
Keski-Suomi	278	39	317	12,3
Etelä-Pohjanmaa	242	8	250	3,2
Pohjanmaa	293	14	307	4,6
Keski-Pohjanmaa	26	12	38	31,6
Pohjois-Suomen AVI	931	14	945	1,5
Pohjois-Pohjanmaa	379	3	382	0,8
Kainuu	552	11	563	2,0
Lapin AVI	387	12	399	3,0
Lappi	387	12	399	3,0
Kaikki yhteensä	12 034	1 197	13 231	9,0

**Liitetaulukko 3b. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvät lisäselvityspyynnot
aluehallintovirastoittain ja kuntaryhmittäin huhtikuussa 2014**

	Lisäselvityspyyntöjen lukumäärä,			Lisäselvitys- pyynnön lähetettämisen ylittänyt 7 arkipäivää, %
	joista pyyntö lähetetty ajoissa	joista pyynnön lähettäminen ylittänyt 7 arkipäivää	yhteensä	
Etelä-Suomen AVI	6 137	905	7 042	12,9
Kaupunkimaiset kunnat	5 618	760	6 378	11,9
Taajaan asutut kunnat	329	142	471	30,1
Maaseutumaiset kunnat	190	3	193	1,6
Lounais-Suomen AVI	1 464	102	1 566	6,5
Kaupunkimaiset kunnat	1 265	101	1 366	7,4
Taajaan asutut kunnat	141	1	142	0,7
Maaseutumaiset kunnat	58	0	58	0,0
Itä-Suomen AVI	1 038	73	1 111	6,6
Kaupunkimaiset kunnat	687	66	753	8,8
Taajaan asutut kunnat	240	4	244	1,6
Maaseutumaiset kunnat	111	3	114	2,6
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	2 077	91	2 168	4,2
Kaupunkimaiset kunnat	1 565	82	1 647	5,0
Taajaan asutut kunnat	289	2	291	0,7
Maaseutumaiset kunnat	223	7	230	3,0
Pohjois-Suomen AVI	931	14	945	1,5
Kaupunkimaiset kunnat	688	10	698	1,4
Taajaan asutut kunnat	115	0	115	0,0
Maaseutumaiset kunnat	128	4	132	3,0
Lapin AVI	387	12	399	3,0
Kaupunkimaiset kunnat	315	12	327	3,7
Taajaan asutut kunnat	12	0	12	0,0
Maaseutumaiset kunnat	60	0	60	0,0
Kaikki yhteensä	12 034	1 197	13 231	9,0
Kaupunkimaiset kunnat	10 138	1 031	11 169	9,2
Taajaan asutut kunnat	1 126	149	1 275	11,7
Maaseutumaiset kunnat	770	17	787	2,2

Liitetaulukko 4a. Asiakkaan mahdollisuus päästä pyytäessään keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa seitsemän päivän määräajassa - huhtikuu 2014, aluehallintovirastoittain ja maakunnittain

	Asiakas pääsee pyytäessään keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän/ohjaajan kanssa			
	aina (kuntien lkm)	aina, %-osuus väestöstä	useinmiten (kuntien lkm)	joskus (kuntien lkm)
Etelä-Suomen AVI	36	19,7	26	1
Uusimaa	13	15,3	12	1
Kanta-Häme	6	40,7	5	
Päijät-Häme	5	22,2	5	
Kymenlaakso	4	17,8	3	
Etelä-Karjala	8	45,1	1	
Lounais-Suomen AVI	36	83,9	11	
Varsinais-Suomi	18	78,7	9	
Satakunta	18	94,8	2	
Itä-Suomen AVI	35	45,9	11	
Etelä-Savo	8	39,8	5	
Pohjois-Savo	18	55,7	2	
Pohjois-Karjala	9	36,7	4	
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	66	43,6	15	1
Pirkanmaa	15	29,9	7	
Keski-Suomi	14	30,1	5	
Etelä-Pohjanmaa	16	61,3	1	1
Pohjanmaa	13	58,8	2	
Keski-Pohjanmaa	8	100,0	0	
Pohjois-Suomen AVI	24	33,2	13	
Pohjois-Pohjanmaa	22	38,3	6	
Kainuu	2	7,6	7	
Lapin AVI	19	95,4	2	
Lappi	19	95,4	2	
Kaikki yhteensä	216	39,8	78	2

Liitetaulukko 4b. Asiakkaan mahdollisuus päästä pyytäessään keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa seitsemän päivän määräajassa - huhtikuu 2014, aluehallintovirastoittain ja kuntaryhmittäin

	Asiakas pääsee pyytäessään keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän/ohjaajan kanssa			
	aina (kuntien lkm)	aina, %-osuus väestöstä	useinmiten (kuntien lkm)	joskus (kuntien lkm)
Etelä-Suomen AVI	36	19,7	26	
Kaupunkimaiset kunnat	7	11,9	15	
Taajaan asutut kunnat	7	51,6	4	1
Maaseutumaiset kunnat	22	79,0	7	
Lounais-Suomen AVI	36	83,9	11	
Kaupunkimaiset kunnat	6	94,2	1	
Taajaan asutut kunnat	8	60,8	6	
Maaseutumaiset kunnat	22	80,5	4	
Itä-Suomen AVI	35	45,9	11	
Kaupunkimaiset kunnat	3	25,5	3	
Taajaan asutut kunnat	5	60,9	3	
Maaseutumaiset kunnat	27	80,0	5	
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	66	43,6	15	
Kaupunkimaiset kunnat	6	18,3	7	
Taajaan asutut kunnat	11	66,3	5	1
Maaseutumaiset kunnat	49	94,9	3	
Pohjois-Suomen AVI	24	33,2	13	
Kaupunkimaiset kunnat	1	6,1	3	
Taajaan asutut kunnat	8	76,3	3	
Maaseutumaiset kunnat	15	59,7	7	
Lapin AVI	19	95,4	2	
Kaupunkimaiset kunnat	3	100,0	0	
Taajaan asutut kunnat	2	100,0	0	
Maaseutumaiset kunnat	14	86,1	2	
Kaikki yhteensä	216	39,8	78	2
Kaupunkimaiset kunnat	26	25,6	29	
Taajaan asutut kunnat	41	61,1	21	1
Maaseutumaiset kunnat	149	80,6	28	1

Toimeentulotuen määrärahojen seuranta

Seurantajaksoon kuuluvat **1.4.–30.4.2014 aikaväliä** koskevat toimeentulotukihakemukset, joiden käsittelystä määritellään tarkemmin kysymyskohtaisesti. Kyselyyn pyydetään **vastaukset 30.5.2014 mennessä**.

HUOM! Tiedot pyydetään toimittamaan kuntakohtaisesti, kaikkia toimeentulotukimuotoja ja hakemusten päätöksentekijöitä koskien. (Ei kuntayhtymittäin, yhteistoiminta-alueittain, eikä esimerkiksi vain perustoimeentulotukea tai etuuskäsittelijöitä koskien).

Kysymykset kysymyslomakkeesta tai sen täyttämistä voi osoittaa erikoissuunnittelija Ari Virtaselle (etunimi.sukunimi@thl.fi tai 029 524 7378) tai suunnittelija Sirkka Kiurulle (etunimi.sukunimi@thl.fi tai 029 524 7099).

Perustiedot

Kuntakoodi

Kunta

Vastaajan nimi

Vastaajan virka-asema

Sähköpostiosoite

Puhelinnumero

1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärä seurantajakson aikana

Kysymyksessä 1a tarkastellaan kaikkien seurantajaksoa koskevien toimeentulotukihakemusten lukumäärää. Kysymyksessä 1b tarkastellaan seurantajaksoa koskevien ja kiireellisesti käsiteltyjen toimeentulotukihakemusten lukumäärää (toimeentulotukilain 14a § 1 mom).

Tiedonkeruu seurantajaksoa koskevista hakemuksista päättyy hakemuksista tehtäviin toimeentulotukipäätöksiin tai lisäselvityspyyntöihin. Käsittelyaikojen seurannassa tiedonkeruu määritellään loppuvaksi seurantajakson jälkeisen kuukauden 15. päivänä.

1.a. Hakemusten lukumäärä yhteensä

1.b. Kaikista hakemuksista niiden lukumäärä, mitkä käsiteltiin kiireellisinä

kiireellisten hakemusten lukumäärää ei pystytä luotettavasti selvittämään ☐

2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona

Hakemuksen käsittelyaika alkaa seuraavasta arkipäivästä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi. Käsittelyaika päättyy hakemuksen perusteella tehtyyn päätökseen tai lisäselvityspyyntöön. (toimeentulotukilain 14a § 1-4 mom.)

Ennalta jätetyt hakemukset: Jos hakemus on tullut 7 arkipäivää tai aiemmin ennen hakemuskuukauden alkua, ja hakemus on käsitelty viimeistään hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyajaksi laitetaan 2-7 arkipäivää (2b). Mikäli hakemus on käsitelty myöhemmin kuin hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyaika ylittyy, ja se kirjataan luokkaan 2c tai 2d ylityksestä riippuen.

Seurantajaksona jätetyt hakemukset, joiden käsittely on jakson lopulla kesken: Seurantajakson jälkeisen kuukauden 15. päivän jälkeen avoimeksi jääneet hakemukset kirjataan luokkaan 2.d.

2.a. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty samana tai seuraavana arkipäivänä (0–1 päivää)

2.b. Hakemusten lukumäärä, mistä päätös on tehty 2–7 arkipäivän kuluessa.

2.c. Hakemusten lukumäärä, mistä päätös on tehty 8–9 arkipäivän kuluessa

2.d. Hakemusten lukumäärä, mistä päätös on tehty 10 arkipäivän tai enemmän kuluessa tai käsittely on edelleen kesken.

3. Seurantajakson aikana tulleeisiin hakemuksiin lähetetyt lisäselvityspyynnöt (toimeentulotukilain 14a § 4 mom).

Lisäselvityspyyntö on tuen hakijalle lähetetty yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

3.a. Niiden lisäselvityspyyntöjen lukumäärä, mitkä on lähetetty lain mukaisessa seitsemän arkipäivän määräajassa

3.b. Niiden lisäselvityspyyntöjen lukumäärä, minkä lähettäminen on ylittänyt seitsemän arkipäivän lakisääteisen määräajan

4. Pääseekö toimeentulotukiasiakas keskustelemaan henkilökohtaisesti (puhelimitse tai järjestetyn tapaamisen avulla) sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt (vrt. toimeentulotukilain 14a § 5 mom.)?

- ☐ aina
- ☐ useinmiten
- ☐ joskus
- ☐ ei koskaan

5. Palaute, kommentit tai lisäselvitykset kysyttyihin kysymyksiin.

Laatuseloste

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilasto

Tilastotietojen relevanssi

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaika -tilasto sisältää tiedot toimeentulotuen lakisääteisten käsittelyaikojen toteutumisesta aluehallintovirastoalueittain, maakunnittain ja kuntaryhmittäin.

Tiedot kerätään kaksi kertaa vuodessa kuukauden (huhtikuu, lokakuu) poikkileikkausaineistoina. Kuntakohtaisia tilastoja ei julkisteta ennen kuin tilasto on vakiinnuttanut muotonsa ja kuntakohtaiset tiedot ovat luotettavia.

Kuntakohtaiset tiedot toimitetaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) toimeentulotuen lakisääteisten määräaikojen toteutumisen valvontaa varten.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaika -tilaston tiedot kerätään kuntakohtaisina summatietoina.

Toimeentulotuki on osallisuuden lisääntymisen ja syrjäytymisen vähentämisen seurannan indikaattori. Käsittelyaikatilaston tarkoituksena on seurata kansalaisten viimesijaisen toimeentuloturvan oikeuden toteutumaa sen laissa määriteltyjen käsittelyaikojen puitteissa.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikatietojen tiedonkeruu perustuu lakiin Terveystien ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) ja Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskukseen (Stakes) tilastotoimesta annettuun lakiin (409/2001) sekä lakiin toimeentulotuesta (1412/1997, 14b §).

Tilastotutkimuksen menetelmäkuvaus

Tilaston perusjoukko muodostuu Suomen kaikista kunnista Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Terveystien ja hyvinvoinnin laitos (THL) lähettää kaksi kertaa vuodessa kuntien kirjaamoiden sähköpostiosoitteisiin tilastoaineiston keruuohjeet koskien huhtikuuta ja lokakuuta.

Kunnat toimittavat vastauksensa kyselyyn sähköisen verkkopalvelun kautta. Vastaukset tulee palauttaa määräaikaan mennessä. Kunnille lähetetään kaksi muistutusta tiedonkeruun päättymisajankohdasta: toinen juuri ennen kuntakohtaisen tiedonkeruun päättymistä ja toinen viikkoa ennen tietojen palautusajan päättymistä. Niiden kuntien tietoja, jotka eivät vastaa määräaikaan mennessä, ei oteta mukaan tilastoihin.

Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja koskeva tiedonkeruu aloitettiin keväällä 2014 (ks. tiedonkeruulomake). Tilasto sisältää kunnilta määräaikaan (seurantakuukautta seuraavan kuukauden loppuun) mennessä tulleet vastaukset.

Tietojen oikeellisuus ja tarkkuus

Tiedot ovat oikeita, jos tiedonantajat ovat antaneet ne oikein. Tietojen tarkkuutta arvioidaan vertaamalla eri kyselyn eri kysymysten vastauksia toisiinsa sekä tulevaisuudessa vertaamalla kysymysvastausten tuloksia ajallisesti keskenään.

Koska vuosi 2014 on ensimmäinen tiedonkeruuvuosi, tietojen laatua tarkastellaan sisäisen vertailun sijaan erityisesti kysymyskohtaisesti (vrt. laatuselosteen viimeinen kappale). Ensimmäisen tiedonkeruun sisäisiä aineiston laatutarkastuksia ja kuntakommentteja käytetään hyväksi seuraavan tiedonkeruun tietosisällön täsmentämisessä ja tähän liittyvässä ohjeistuksessa

sekä lomakesuunnittelussa ja nettilomakkeeseen mahdollisesti sisällytettävissä pakollisissa tarkastuksissa.

Julkaistujen tietojen ajantasaisuus ja oikea-aikaisuus

Toimeentulotuen käsittelyajat -tilastojulkistus ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, kesäkuussa ja joulukuussa – kahden kuukauden viiveellä seurantakuukauden päätyttyä.

Tietojen saatavuus ja läpinäkyvyys / selkeys

Tieto toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilastojulkistuksesta toimitetaan sähköpostilla kaikkien kuntien virallisiin sähköpostiosoitteisiin. Tilastojulkistus on saatavilla THL:n verkkosivulla.

Tilastojen vertailukelpoisuus

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat -tilasto julkaistaan kesäkuussa 2014 ensimmäisen kerran. Aikaisemmin aiheesta ei ole kerätty tietoa, joten ajallinen vertailu ei ole mahdollista ensimmäisen julkaisun yhteydessä. Jatkossa raportoinnin osana tulevat olemaan myös aikasarjavertailut.

Selkeys ja eheys / yhtenäisyys

Tilastojulkistus sisältää koko maan kattavasti tiedot toimeentulotuen käsittelyaikojen toteutumisesta.

Vuoden 2014 huhtikuun tilaston erityiskysymykset

Kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 296 kuntaa. Kyselyyn eivät huhtikuun osalta vastanneet Hailuoto, Heinola, Juva, Jämsä, Kinnula, Kuhmoinen, Kustavi ja Viitasaari. Vuonna 2014 Suomessa on 320 kuntaa. Kysely ei kata Ahvenanmaan valtionviraston alaisia kuntia (16 kuntaa).

Koska kysely tehdään ensimmäisen kerran, tässä osassa tarkastellaan tarkemmin kyselyn laatuun liittyviä ongelmia ja niiden mahdollisia selityksiä. Korjauspyyntöjä kunnilta ei ole tehty koskien ensimmäistä kyselyä, sen sijaan tätä laatuselosteen osiota käytetään hyväksi tulevaa syksyn tiedonkeruuta suunniteltaessa.

Sisäiset tarkastukset

Kyselyssä 30 kunnan osalta hakemusten lukumäärä (kysymys 1) ja hakemuksiin liittyvien päätösten lukumäärä (kysymys 2) eivät täsmänneet. Kaikissa kunnissa hakemusten lukumäärä oli vähintään päätösten lukumäärän suuruinen. Ero saattaa johtua kysymysten erilaisesta raportointitavasta. Yhteensä 10 kunnassa hakemusten määrä oli yli 5 prosenttia suurempi kuin päätösten lukumäärä.

Keskeinen syy eroavuuksiin liittyy kuntien mukaan tietojärjestelmien raportointivälineisiin. Yksi kuntien mainitsema syy tähän eroon on se, että kunnan käyttämä tietojärjestelmä ei kykene erottelemaan seurantakuukautena jätettyjä ja seurantakuukautta koskevia (vrt. tiedonkeruulomake) hakemuksia keskenään. Jos on seurattu seurantakuukauden aikana jätettyjä hakemuksia, osa niistä automaattisesti kohdistuu seuraavaan kuukauteen, joten päätösten määrä on aina pienempi kuin hakemusten määrä.

Toinen syy on se, että on seurattu seurantakuukautena toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrää, jolloin toimeentulotukipäätösten määrä on myös kotitalouksien määrää vähäisempi, sillä

tukea saaneiden kotitalouksien määrässä lasketaan mukaan myös raportointikuukautta koskevat mutta edellisenä kuukautena tehdyt ja raportointikuukautta koskevat takautuvasti tehdyt päätökset.

Kaikkiaan 11 kunnassa kiireellisten hakemusten (jotka lain mukaan pitäisi käsitellä 0–1 arkipäivässä) määrä oli suurempi kuin 0–1 päivänä käsiteltyjen hakemusten määrä. Pääosin syynä oli se, että kunnat olivat ilmoittaneet kaikki toimeentulotukitapauksensa kiireellisiksi.

Yleiset laatukysymykset

THL:n kyselylomakkeen julkistamisajankohdan (1.4.) viivästyminen ja tiedottaminen kunnille on mainittu useiden kuntien osalta syynä siihen, ettei kuntien tietojärjestelmiä ehditty muokata valmiiksi kaikkiin tiedonkeruujakson 1.4.–30.4. (-15.5.) vaatimuksiin soveltuviksi.

Useat kunnat arvioivat käynnissä olevien tietojärjestelmien vaihdon riskitekijäksi raportoidun tiedon laatuun. Erityisesti korostettiin, että pakolaisten ja paluumuuttajien toimeentulotukea ei ole huomioitu käsittelyaikojen seurannassa THL:n yleisen ohjeistuksen mukaan.

Kysymykohtaiset palautteet tietojen tuottamisen laatuongelmista

Kysymys 1. Toimeentulotukihakemusten ja kiireellisten hakemusten määrät seurantajaksona

Eräiden kuntien tietojärjestelmässä ei saa eroteltua ennalta jätettyjä hakemuksia, joten (varsinkin hakemusten määrän ollessa suuri) on jouduttu tyytymään poimintaan, joka on rajattu seurantakuukautena tehtyihin päätöksiin tai seurantakuukautena toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrään.

Myös seurantakuukautta koskevien, mutta edellisenä kuukautena käsiteltyjen hakemusten poiminta on ongelmallista tietojärjestelmille. Vastaavasti poimintaongelmana on mainittu seurantakuukautena jätetyt, mutta seuraavaa kuukautta (ei-seurantakuukautta) koskevat päätökset.

Kiireellisten käsittelyaikojen osalta monissa kunnissa tietoa ei joko ole mahdollista merkitä tietojärjestelmään tai merkitseminen ei käytännössä toimi, vaikka hakemukset käsitellään 0–1 päivän aikana.

Eräät kunnat kertoivat, että merkintämahdollisuuden puute on aiheuttanut paineita tiedon manuaaliseen arviointiin. Erityisesti kiireellisten tapausten osalta kunnat valittivat THL:n kyselyn myöhäistä julkistamisajankohtaa, joka ei ole mahdollistanut tietojärjestelmien muokkausta tämän merkinnän käyttöön ottamiseksi.

Kaikkiaan 93 kuntaa arvioi tiedot kiireellisten tapausten määristä epävarmaksi. Näiden kuntien väestöosuus koko väestöstä oli noin kolmannes.

Kysymys 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona

Kysymyksen 1 ongelmien lisäksi tämän kysymyksen tietoja vääristävät jonkin verran tehdyt kahden kuukauden päätökset. Jos hakijalle on tehty seurantakuukautta edeltävälle ja seurantakuukaudelle päätös toimeentulotuesta, ja hän on saanut tililleen tuen heti seurantajakson alussa, tästä ei kirjaudu hakemusta eikä päätöstä seurantakuukaudelle lainkaan.

Myös suulliset hakemukset vääristävät tilastoa. Näistä päätös tehdään välittömästi, mutta niitä ei välttämättä kirjata hakemuksiksi. Lisäksi kunnilla on ollut epäselvyyksiä sen osalta, mihin luokitellaan hakemukset, joissa on pyydetty lisäselvitys, ja päätös on tehty tämän jälkeen alle

seitsemässä päivässä. Kuitenkin näissä aika on yleensä laskettu lain mukaan lisäselvityksen lähtöpäivästä.

Joidenkin tietojärjestelmien raportointiluokituksista ei saa irti luokkaa 0–1 päivää (2a) vaan vain luokan 0–7 päivää (seuraava luokka 8–20 päivää). Eräiden tietojärjestelmätoimittajien tuotteissa on havaittu virheitä, joissa hakemusten käsittely siirtyy virheellisesti määrääjän ylittäneiden luokkaan (2d). Näissä tapauksissa järjestelmätoimittaja on luvannut korjauksia seuraavaan tiedonkeruuseen mennessä.

Eräissä järjestelmissä luokan 2d vastaukset sisältävät myös seuraavana kuukautena tehdyt ns. takautuvat hakemukset – vaikka ne myöhemmin käsiteltäisiin ajallaan. Erikseen on mainittu, että määrääjän ylittävät hakemukset ovat pääsääntöisesti täydentävän toimeentulotuen hakemuksia, jotka vaativat erityistä harkintaa, tai hakemuksia, joihin on pyydetty lisäselvityksiä.

Erityisesti tähän kohtaan on kirjattu kuntakohtaisia kommentteja resurssien väliaikaisesta puutteesta sekä työntekijöiden erilaisista kirjaamis- tai toimintatavoista, joita pyritään yhdenmukaistamaan. Joissain kunnissa on myös käytäntönä seurata keskimääristä käsittelyaikaa, joka ei jäsenny lomakkeen luokkiin. Erityisesti pienillä paikkakunnilla korostetaan, että päätökset tehdään välittömästi asiakkaan kanssa paikan päällä ja maksu tapahtuu seuraavana pankkipäivänä.

Kysymys 3. Seurantajakson aikana toimeentulotukihakemuksiin pyydetty lisäselvitykset

Eräissä kunnissa tietojärjestelmästä ei saa raportoitua lisäselvityspyyntöjen määrää tai jos tämä onnistuu, niiden käsittelyajan seuranta ei enää onnistu nykyisen raportoinnin keinoin. Manuaalisesti asioiden selvittäminen koettiin perustyötä liikaa kuormittavaksi.

Lisäselvityspyyntöjä tehdään myös puhelimitse, mitä ei kirjata tietojärjestelmiin. Lisäselvityspyyntöjen lähettäminen voidaan kirjata kunnissa myös loppuun käsitellyiksi päätöksiksi. Kuitenkin kunnat korostivat, että lisäselvityspyyntöjenkin osalta pääsääntöisesti noudatetaan lain määräaikoja.

Kysymys 4. Toimeentulotukiasiakkaan henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyn mahdollisuus

Moni kunta on maininnut, että sosiaalityön päivystyksen kautta (tai sosiaalityöntekijän puhelinajan puitteissa) kaikki pääsevät periaatteessa henkilökohtaisesti sosiaalityön vastaanotolle. Kysymystä haluttiin myös täsmentää esimerkiksi määrittelemällä mitä tarkoitetaan termillä "usein" – voisiko se olla yli 50 % pyynnöistä.

Kunnat esittivät myös, että monissa tapauksissa vastaus perustuu arvioon, sillä kysymystä varten heillä ei ole vakiintunutta seurantajärjestelmää. Erityisesti pienissä kunnissa haluttiin korostaa, että kaikki asiakkaat saavat henkilökohtaista palvelua.